

改訂版

葬祭敬語辞典

小野田 正美 著

「改訂版 葬祭敬語辞典」

A4 版 無線綴じ製本 206 ページ

[書籍案内ページに戻る](#)

5. 面談による事前相談対応での話し方

お客様をお迎えするときの話し方

お客様を出迎えるとき

「お疲れ様でございます」
「失礼ですが、〇〇様でいらっしゃいますか」

< 敬語解説 >

「ご苦労様でございます」ではなく「お疲れ様でございます」と言い、「〇〇様ですか」は「〇〇様でいらっしゃいますか」と言います。

※「ご苦労様」という言葉は、目上の方が目下の人に対して使うねぎらいの言葉とされているため、お客様や目上の人には使いません。

自己紹介をするとき

「わたくし、〇〇(会社名)の〇〇と申します」
「どうぞ、よろしくお願いいたします」

相談場所へご案内するとき

「これより、〇〇(相談コーナー等)へご案内させていただきます」

「どうぞ、こちらでございます」

< 敬語解説 >

「これから」は「これより」、「案内します」は「ご案内させていただきます」、「こっちは」は「こちらでございます」と言います。

階段を使ってご案内する場合

「ご足労をおかけいたしますが、〇階へ階段にてご案内させていただきます」

「お足元にお気をつけください」

< 敬語解説 >

「気をつけてください」は、「お気をつけください」と言います。

エレベーターを使ってご案内するとき

「これよりエレベーターにて、〇階までご案内させていただきます」

「エレベーターが到着するまで、少々お待ちください」

< 敬語解説 >

「エレベーターで」は、「エレベーターにて」と言います。

5. 面談による事前相談対応での話し方

お客様に熱い飲み物を出すとき	<p>「失礼いたします」 「お茶をお持ちいたしました」 「お熱いので、お気をつけください」</p> <p><敬語解説> 「熱いので」は「お熱いので」と言い、「気をつけてください」は「お気をつけください」と言います。</p>
お客様に飲み物をすすめるとき	<p>「よろしかったら、お召し上がりください」</p> <p><敬語解説> 「よかったら」は「よろしかったら」と言い、「飲んでください」は「お召し上がりくださいと言います。</p>
葬儀社スタッフがイスに座るとき	<p>「失礼いたします」</p> <p><敬語解説> 「失礼します」は、「失礼いたします」と言います。</p>
葬儀の概要や費用を説明するときの話し方	
お客様に相談内容をたずねるとき	<p>「早速で恐縮ですが、本日までのご相談内容について、お伺いしてもよろしいでしょうか」</p> <p><敬語解説> 「訊いていいですか」は、「お伺いしてもよろしいでしょうか」と言います。</p>
メモをとってもよいか確認するとき	<p>「本日までのご相談内容を、メモに取らせていただいてもよろしいでしょうか」</p>
相談内容をおたずねするとき	<p>「恐れ入りますが、本日までのご相談内容について、おたずねしてもよろしいでしょうか」</p>
相談内容について確認をするとき	<p>「〇〇についてのおたずね、ということでもよろしいでしょうか」</p> <p><敬語解説> 「〇〇についての相談」は、「〇〇についてのおたずね」と言います。</p>

6. 遺体搬送業務と遺体安置業務での話し方

病院から喪家様宅への遺体搬送業務での話し方

警備員室で病室への行き方をたずねると

「恐れ入りますが、〇〇病棟の〇号室には、どのように行けばよろしいですか」

<敬語解説>

「行けばいいですか」は、「行けばよろしいですか」と言います。

何度か来ている守衛室でご挨拶をするとき

「〇〇病棟、〇号室の〇〇様をお迎えにまいりました、〇〇(会社名)の〇〇(名前)と申します」

「失礼してもよろしいでしょうか」

<敬語解説>

「迎えに来ました」は「お迎えにまいりました」と言い、「失礼してもいいですか」は「失礼してもよろしいでしょうか」と言います。

スタッフ(ナース)ステーションで挨拶をするとき

「わたくし、〇〇(会社名)の〇〇と申します」

「〇号室の〇〇様をお迎えにまいりました」

病室のご遺族に挨拶をするとき

「失礼いたします」

「先ほどお電話をいただいた、〇〇様でいらっしゃいますか」

「わたくし、〇〇(会社名)の〇〇と申します」

「このたびは、誠にご愁傷様でございます。謹んでお悔やみ申し上げます」

<敬語解説>

「失礼します」ではなく「失礼いたします」と言い、「〇〇様ですか」は「〇〇様でいらっしゃいますか」と言います。

ご遺体の搬送準備をはじめるとき

「これより、〇〇様ご移動の準備をさせていただきます」

<敬語解説>

「〇〇様移動」は、「〇〇様ご移動」と言います。

<p>安置場所を確認するとき</p>	<p>「〇〇様がお休みになる、お部屋を拝見してもよろしいでしょうか」</p> <p><敬語解説> 「〇〇様が寝る」は「〇〇様がお休みになる」と言い、「見てもいいですか」は「拝見してもよろしいでしょうか」と言います。</p>
<p>喪家様宅で行う遺体安置業務での話し方</p>	
<p>喪家様宅の玄関を上がる時</p>	<p>「失礼いたします」</p>
<p>ご遺族に北の方角をたずねるとき</p>	<p>「お釈迦様が亡くなられたとき、頭を北に向けていたことになり、故人様の頭を北側にしてご安置いたします」</p> <p>「北の方角はどちらになりますでしょうか」</p> <p><敬語解説> 「亡くなったとき」は「亡くなられたとき」と言い、「安置します」は「ご安置いたします」と言います。</p>
<p>故人様を移動する際に、手伝いを依頼するとき</p>	<p>「これより、故人様にお部屋へと移動していただきます」</p> <p>「恐れ入りますが、男性の方にお手伝いをお願いしたいのですが」</p> <p><敬語解説> 「手伝いを頼みたいのですが」は、「お手伝いをお願いしたいのですが」と言います。</p>
<p>故人様の移動を開始するとき</p>	<p>「それでは、わたくしの掛け声と同時に、担架を持ち上げていただきます」</p> <p>「よろしく願いいたします」</p>
<p>故人様にドライアイスのご処置をするとき</p>	<p>「これより、〇〇様にドライアイスのご処置をさせていただきます」</p> <p><敬語解説> 「処置をします」は、「ご処置をさせていただきます」と言います。</p>

8. 納棺の儀で旅支度をするときの話し方

<p>納棺の儀の開始をご遺族ご親族に伝えるとき</p>	<p>「まもなく、納棺の儀を開始させていただきます」</p>
<p>ご遺族ご親族が揃ったかを確認するとき</p>	<p>「ご遺族、並びにご親族の皆様は、お揃いでしょうか」 <敬語解説> 「揃っていますか」は、「お揃いでしょうか」と言います。</p>
<p>故人様を部屋の中央に移動するとき</p>	<p>「故人様をお部屋の中央へご移動いたします」 「恐れ入りますが、男性の方にお手伝いいただきたいのですが」 <敬語解説> 「手伝ってもらいたいのですが」は、「お手伝いいただきたいのですが」と言います。</p>
<p>ご遺族ご親族を故人様の近くに案内するとき</p>	<p>「ご遺族並びにご親族の皆様、故人様のお近くにお集まりいただけますでしょうか」 <敬語解説> 「集まってもらえますか」は、「お集まりいただけますでしょうか」と言います。</p>
<p>納棺の儀、開始のご挨拶をするとき</p>	<p>「ただ今より、納棺の儀を開始いたします」</p>
<p>故人様への合掌をご案内するとき</p>	<p>「故人様のご冥福をお祈りいただき、合掌をお願いいたします」 <敬語解説> 「冥福を祈ってもらい」は、「ご冥福をお祈りいただき」と言います。</p>
<p>旅支度開始の挨拶をするとき</p>	<p>「これより、皆様のお手によりまして、故人様への旅支度をしていただきます」 「故人様に直接お手を触れてのお世話は、これが最後となりますので、お心残りのないよう、よろしく願いいたします」 <敬語解説> 「手を触れて」は「お手を触れて」と言い、「心残り」は「お心残り」と言います。</p>

12. 葬儀式とお別れの儀施行での話し方

葬儀式での司会者の話し方

司会者が開式前の携帯電話
についてのご案内をするとき

「まもなく、ご導師様ご入場でございます」
「携帯電話をお持ちの方は、音が出ないように、
ご配慮をお願いいたします」

<敬語解説>

「音が出ないようにしてください」は、「音が出ないように、
ご配慮をお願いいたします」と言います。

ご導師様の入場をご案内す
るとき

「これより、ご導師様のご入場でございます」

<敬語解説>

「これから」は、「これより」と言います。

参列者に起立と合掌をご案内
するとき

「皆様、合掌にてお迎えください」
「合掌」

<敬語解説>

「合掌をして迎えてください」は、「合掌にてお迎えくだ
さい」と言います。

元の姿勢に戻るようにご案内
するとき

「お直りください」

<敬語解説>

「元の姿勢に戻ってください」は、「お直りください」と
言います。

葬儀式の開式案内をするとき

「ただ今より、故〇〇様の葬儀式を開式いたし
ます」

<敬語解説>

「今から」は、「ただ今より」と言います。

参列者にご導師様の紹介を
するとき

「本日お勤めいただきますご導師様は、〇〇家菩提寺、
〇〇宗〇〇寺ご住職、〇〇様でございます」

弔辞を述べる方をご案内す
るとき

「これより、ご弔辞を賜ります」
「〇〇様、こちらでご弔辞をお願いいたします」

<敬語解説>

「これから、弔辞を述べてもらいます」は、「これより、
ご弔辞を賜ります」と言います。

<p>弔辞をされる方をマイクの前へ誘導するとき</p>	<p>「失礼いたします」 「〇〇様、こちらでご弔辞をお願いいたします」 <敬語解説> 「失礼します」は、「失礼いたします」と言い、「ここで」は「こちらで」と言います</p>
<p>弔電を読み上げるとき</p>	<p>「これより、ご弔電を拝読のうえ、奉呈させていただきます」 <敬語解説> 「弔電を読んでから」は「ご弔電を拝読のうえ」と言い、「供えます」は「奉呈させていただきます」と言います。</p>
<p>ご遺族ご親族のお焼香をご案内するとき</p>	<p>「ただ今より、ご遺族並びにご親族の皆様のお焼香でございます」</p>
<p>喪主様にお焼香をご案内するとき</p>	<p>「喪主様、お焼香をお願いいたします」 <敬語解説> 「焼香をしてください」は、「お焼香をお願いいたします」と言います。</p>
<p>ご遺族ご親族にお焼香をご案内するとき</p>	<p>「これより、ご遺族並びにご親族の皆様のお焼香でございます」 「〇名様での、お焼香をお願いいたします」 <敬語解説> 「これから」は、「これより」と言います。</p>
<p>ご遺族ご親族に起立を促し、焼香の列へ誘導するとき</p>	<p>「恐れ入りますが、〇名様ご起立ください」 「前の方の後ろに、お並びいただけますでしょうか」 <敬語解説> 「前の方に続いて」は「続く」という重ね言葉が入るので、「前の方の後ろに」と言います。また、「並んでください」は、「お並びいただけますでしょうか」と言います。</p>
<p>喪主様を立礼場所へご案内するとき</p>	<p>「これより、ご会葬の皆様のお焼香でございます」 「恐れ入りますが、立礼場所にお立ちいただけますでしょうか」 <敬語解説> 「立ってもらえますか」は、「お立ちいただけますでしょうか」と言います。</p>

12. 葬儀式とお別れの儀施行での話し方

故人様に対して合掌をご案内するとき	「ただ今、皆様のお手により、お棺のフタが閉められました」 「故人様のご冥福をお祈りして、合掌をお願いいたします」 「合掌」 「お直りください」
お棺の上へのせる花をご案内するとき	「こちらは、お棺の上におのせするお花でございます」 <敬語解説> 「お棺の上へのせる」は、「お棺の上におのせする」と言います。
お位牌・ご遺影・骨箱をご遺族にお渡しするときの話し方	
喪主様にお位牌をお持ちいただくとき	「お位牌でございます」 「両手で台座の部分をお持ちください」 <敬語解説> 「持ってください」は、「お持ちください」と言います。
ご遺族ご親族にご遺影をお持ちいただくとき	「ご遺影でございます」 「両手で下の両角をお持ちください」
ご遺族ご親族にお骨箱をお持ちいただくとき	「お骨箱でございます」 「上から覆いがかぶせてございますので、両手で下の部分をお持ちください」 <敬語解説> 「覆いがかぶせてありますので」は、「覆いがかぶせてございますので」と言います。
出棺をご案内するときの話し方	
ご遺族ご親族に並ぶ順番を説明するとき	「これより、ご出棺でございます」 「恐れ入りますが、ただ今から申し上げる順にお並びください」 <敬語解説> 「今から言う順に」は「ただ今から申し上げる順に」と言い、「並んでください」は「お並びください」と言います。

13. マイクロバス送迎のときの話し方

出発時と到着時の話し方

お迎え先でお客様乗車サポートをするとき

「お疲れ様でございます」
「お足元にご注意のうえ、ご乗車ください」
(ご高齢のお客様や、お体のご不自由なお客様に対して)
「お手伝いいたしましょうか」

<敬語解説>
「乗ってください」は「ご乗車ください」と言い、「手伝いましょうか」は「お手伝いいたしましょうか」と言います。

マイクロバス車内で自己紹介をするとき

「わたくし、〇〇(会社名) マイクロバスドライバーの〇〇(名前) と申します」
「これより、〇〇へと安全運転で向かわせていただきます」
「どうぞ、よろしく願います」

<敬語解説>
「わたし」は「わたくし」と言い、「向かいます」は「向かわせていただきます」と言います。

出発前のシートベルト装着案内をするとき

「誠に恐れ入りますが、皆様の安全のためシートベルトをご装着ください」
「よろしく願います」

<敬語解説>
「シートベルトを着けてください」は「シートベルトをご装着ください」と言い、「よろしく願います」は「よろしく願います」と言います。

目的地で到着案内をするとき

「ただ今、〇〇に到着いたしました」
「お降りいただく準備が整うまで、車内にてお待ちください」

<敬語解説>
「到着いたしました」は「到着いたしました」、「降りてもらう」は「お降りいただく」、「待ってください」は「お待ちください」と言います。

忘れ物の注意を促すとき

「皆様、お忘れ物をされませんよう、今一度お手荷物のご確認をお願いいたします」

<敬語解説>
「忘れ物をしないよう」は、「お忘れ物をされませんよう」と言います。

目的地でお客様降車サポートをするとき

**「お待たせいたしました」
「お足元にお気をつけのうえ、お降りください」**

<敬語解説>
「お待たせしました」は「お待たせいたしました」と言い、「降りてください」は「お降りください」と言います。

雨の日にお客様をサポートするときの話し方

傘をさしかけて降車サポートをするとき

「お足元が滑りやすくなっておりますので、お降りの際は十分にご注意ください」

<敬語解説>
「注意してください」は、「ご注意ください」と言います。

傘をお貸しする場合の降車サポートをするとき

**「傘でございます、どうぞお使いください」
「お足元が滑りやすくなっておりますので、お降りの際は十分にご注意ください」**

<敬語解説>
「傘です」は「傘でございます」と言い、「注意してください」は「ご注意ください」と言います。

傘をさしかけて乗車サポートをするとき

**「お疲れ様でございます」
「お足元にご注意のうえ、ご乗車ください」**

<敬語解説>
「乗ってください」は、「ご乗車ください」と言います。

傘をお貸しした場合の乗車サポートをするとき

**「お疲れ様でございます」
「傘をお預かりいたします」
「お足元にご注意のうえ、ご乗車ください」**

<敬語解説>
「傘を預かります」は、「傘をお預かりいたします」と言います。

17. 請求書を持参したときの話し方

喪家様宅に電話をかけたときの話し方

葬儀後の喪家様宅へ電話をかけるとき

「わたくし、〇〇(会社名)の〇〇と申します。
先日は、大変お疲れ様でした」
「いろいろとご配慮いただき、誠にありがとうございました」
「至らない点が多々あったかと存じますが、お許しいただけたら幸いです」

<敬語解説>

「いろいろと配慮してもらい」は「いろいろとご配慮いただき」、「行き届かない点」は「至らない点」、「許してくれたら、うれしいです」は「お許しいただけたら幸いです」と言います。

請求書を持参したい旨を伝えるとき

「早速で恐縮ですが、ご請求書のお届けにお伺いしたいと思い、お電話いたしました」

<敬語解説>

「早速で恐縮ですが」は、本題に入る際のクッション言葉です。

請求書を持参する際、喪家様の都合を確認するとき

「ご多用とは存じますが、明日のご都合はいかがでしょうか」

<敬語解説>

「都合はどうですか」は、「ご都合はいかがでしょうか」と言います。

請求書持参の日時を喪主様と約束するとき

「それでは明日、〇月〇日の〇時に、おじゃませさせていただきます」

「どうぞ、よろしく願いたします」

「失礼いたします」

<敬語解説>

「行きます」は、「おじゃませさせていただきます」と言います。

請求書の金額を電話で説明するとき

「会葬返礼品の追加分と、お飲み物代金をお入れして、総額税込〇円となっております」

<敬語解説>

「総額税込〇円です」は、「総額税込〇円となっております」と言います。

17. 請求書を持参したときの話し方

喪家様宅玄関での話し方

お客様宅のインターホンを押すとき

「ごめんください」
「わたくし、〇〇(会社名)の〇〇と申します」
「ご請求書をお持ちいたしました」

<敬語解説>

「持ってきました」は、「お持ちいたしました」と言います。

ご葬儀のお礼と、お線香をあげるお願いをするとき

「先日のご葬儀では、いろいろとお世話いただき、誠にありがとうございました」
「恐れ入りますが、故人様にお線香をあげさせていただいても、よろしいでしょうか」

<敬語解説>

「あげてもいいですか」は、「あげさせていただいても、よろしいでしょうか」と言います。

葬儀についての感想を聞くときの話し方

請求書を渡してよいか、お客様に伺うとき

「早速で恐縮ですが、ご請求書をお渡ししてもよろしいでしょうか」

<敬語解説>

「請求書を渡してもいいですか」は、「ご請求書をお渡ししてもよろしいでしょうか」と言います。

お客様に請求書を渡すとき

「こちらが先日のご葬儀のご請求書でございます」
「何卒、よろしく願ひいたします」

<敬語解説>

「これが」は「こちらが」と言い、「請求書です」は「ご請求書でございます」と言います。

葬儀についての感想を伺うとき

「先日のご葬儀で、お気づきの点などを、お聞かせいただければと存じます」
「何卒、よろしく願ひいたします」

<敬語解説>

「気づいた点」は「お気づきの点」と言い、「聞かせてください」は「お聞かせいただければと存じます」と言います。

雨(雪)のなか	お足元の悪い中 〈使用例〉 「お足元の悪い中、ご足労いただきありがとうございます」
あやまる	お詫び 〈使用例〉 「このたびのこと、心よりお詫び申し上げます」
ありましたら	ございましたら 〈使用例〉 「ご不明な点がございましたら、ご遠慮なくおたずねください」
ありましたか	ございましたか 〈使用例〉 「ご趣味などはございましたか」
ありません	ございません 〈使用例〉 「ご心配いただく必要はございません」
ありませんか	ございませんか 〈使用例〉 「ご不明な点などございませんか」
歩いてください	お進みください 〈使用例〉 「お焼香がお済みの方は、右方向へお進みください」

急いで連絡も られますか	至急ご連絡をいただけますでしょうか 〈使用例〉 「メッセージをお聞きになりましたら、至急ご連絡をいただけますでしょうか」
忙しい	ご多用 〈使用例〉 「ご多用のところ、お会いいただき、ありがとうございました」
忙しいとは思 いますが	ご多用中とは存じますが 〈使用例〉 「ご多用中とは存じますが、何卒よろしくお願いいたします」
遺族	ご遺族 〈使用例〉 「ご遺族の皆様は、お揃いでしょうか」
遺体を寝かせる	故人様にお休みいただく 〈使用例〉 「故人様にお休みいただく、お部屋はどちらでしょうか」
いただきます	頂戴いたします 〈使用例〉 「お茶を頂戴いたします」
一生懸命やり ますので	精一杯、務めさせていただきますので 〈使用例〉 「精一杯、務めさせていただきますので、よろしくお願いいたします」

誰か	どなたか 〈使用例〉 「どなたか、一緒にご乗車いただけますでしょうか」
誰が	どなた様が 〈使用例〉 「喪主様は、どなた様がお務めですか」
誰にも	どなた様にも 〈使用例〉 「こちらの商品は、どなた様にもご満足いただける内容です」
檀家	お檀家様 〈使用例〉 「〇〇寺のお檀家様ですか」
誕生日	お生まれになった日 〈使用例〉 「故人様がお生まれになった日を、こちらにご記入ください」
担当者が来ます	担当者がまいります 〈使用例〉 「ただ今、担当者がまいりますので、少々お待ちください」
旦那さん	ご主人様 〈使用例〉 「ご主人様は、ご在宅でしょうか」